Al contestar cite estos datos:
Radicado No.: 20215000015351
Fecha: 24/02/2021

500

POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO
IPES - Correspondencia Administrativa- RECIBIDAS
Radicado: 00110-812- 002925
Fecha: 26/02/2021 - 03:58 PM
Remitente: VEEDURIA DISTRITAL
Destinatario: LIBARDO ASPRILLA LARA

Bogotá D.C.

Doctor
LIBARDO ASPRILLA LARA
Director General
Instituto para la Economía Social - IPES
lasprillal@ipes.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Alerta preventiva
Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010.

Respetado doctor Asprilla:

La Veeduría Distrital, en ejercicio de las funciones de control preventivo consagradas en el Decreto Ley 1421 de 1993, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública. Por lo anterior, adelanta acciones para el mejoramiento en la atención que se brinda a la ciudadanía.

El Decreto Distrital No. 371 de 2010 , en el artículo 3°, señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar: "*3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*"

Por otra parte, el numeral 7 del artículo 3° ibídem, establece: "*7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*"

Teniendo en cuenta que corresponde a la Veeduría Distrital realizar seguimiento a los informes estadísticos mensuales elaborados por las entidades del Distrito y liderar la Red Distrital de Quejas y Reclamos, es importante reiterar las obligaciones contenidas en el Decreto Distrital 371 de 2010, relacionadas anteriormente y realizar las siguientes precisiones:

- De conformidad con la Circular Conjunta 006 de 2017, el informe mensual deberá ser presentado por las entidades tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, en el formato aprobado y socializado.

- Como se aprobó por parte de los miembros de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dicho informe a partir del mes de junio de 2018, debe ser cargado en la página web de la Red que se encuentra en el siguiente link: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#, para ello, cada entidad deberá contar con un funcionario o contratista responsable del cargue de la información, quien tendrá un usuario y contraseña personal e intransferible, que será asignada por la Veeduría Distrital por solicitud enviada al correo de la Red serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co por parte del servidor encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la respectiva entidad.

- De acuerdo con la parametrización del módulo para la carga de los informes que se encuentra en la página web de la Red, NO es posible realizar la publicación de informes de meses o vigencias anteriores al mes que transcurre.

- El informe mensual de PQRS lo constituye tanto el documento Excel que es remitido mensualmente por la Secretaría General, como el análisis que debe ser publicado en el módulo, tal como se detalla en el instructivo para la carga mensual del informe de PQRS que se anexa a este documento. A partir del mes de marzo de 2021 ya no será necesaria la carga del documento en extensión .pdf que debían publicar las entidades que tenían subregistro de peticiones en sus entidades, basta con señalar el número total de peticiones que no se registran en el Bogotá Te Escucha y que se tramitan por sus sistemas propios. Ello en concordancia con la circular 089 del 5 de noviembre de 2020 expedida por la Secretaría General referente a la estabilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

- Los informes mensuales de PQRS presentados por las entidades, tendrán retroalimentación por parte de la Veeduría Distrital, podrán ser aprobados o rechazados, en el segundo caso, dentro del mes correspondiente a la presentación, las entidades deberán realizar la corrección del mismo conforme a las observaciones realizadas.

- Se debe garantizar la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Lo anterior implica, que se deberá atender la convocatoria a las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, así como a las actividades que se propongan y sean aprobadas en la reunión plenaria de la Red.

- Las entidades deberán participar en los nodos sectoriales y al menos en uno de los nodos intersectoriales, se deberá comunicar a la Veeduría Distrital quien será el delegado(s) para tales reuniones y se actualizará la información cada vez que se presenten cambios de este personal.

- Las entidades del Distrito deberán adoptar las medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se formulen y las peticiones presentadas a la Veeduría Distrital serán atendidas en los términos de Ley.

Finalmente, reiteramos el compromiso de la Veeduría Distrital con el fortalecimiento del servicio al ciudadano en el Distrito y el acompañamiento permanente a las áreas de servicio al ciudadano de las diferentes entidades.

Atentamente,

JAYN PATRICH PARDO GARCÍA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexo: Instructivo para la carga mensual del informe de PQRS en 13 folios.

Elaboró:	Daissy Johanna Rodríguez, Profesional Especializada Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	

VEEDURÍA DISTRITAL

Somos los ojos de la ciudadanía

INSTRUCTIVO PARA EL CARGUE DE LOS INFORMES MENSUALES DE PQRS EN EL MÓDULO DE LA PÁGINA WEB DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Decreto Distrital 371 de 2010 por medio del cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital y la Circular Conjunta 006 de 2017

Bogotá, D.C., febrero 2021

Veedor Distrital
Guillermo Rivera Flórez

Viceveedora Distrital
Diana Mendieta Durán

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Jayn Patrich Pardo García

Veedor Delegado para la Contratación
Byron Adolfo Valdivieso

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Ramón Villamizar Maldonado

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Rino Acero Camacho

Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Liliana Rodríguez

Equipo de Trabajo

Daissy Johanna Rodríguez Urrea
Jorge Andrés Garzón Morales
Diana Carolina Camargo Pinzón

Tabla de contenido

Introducción 4
1. Contexto 4
2. Proceso de cargue de los informes mensuales de PQRS 5
1.1 Paso 1: Renombrar base de datos (Excel) 5
1.2 Paso 2: Ingreso página web Red Distrital 6
1.3 Paso 3: Subir base de datos 7
1.4 Paso 4: Validación cargue base de datos 9
1.5 Paso 5: Análisis del informe 12
3. Listado nombres entidades 14
Recomendaciones 16

Lista de tablas

Tabla 1. Nombres entidades para el informe 14

Lista de figuras

Figura 1. Ingreso página web Red Distrital 6
Figura 2. Acceso 7
Figura 3. Selección archivo Excel 7
Figura 4. Subir archivo Excel 8
Figura 5. Cuadro error nombre archivo 8
Figura 6. Cargue correcto del archivo Excel 9
Figura 7. Gráficas informe 9
Figura 8. Ubicación informe para análisis 13
Figura 9. Agregar análisis del informe 13

Introducción

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, y así brindar herramientas para que su gestión sea efectiva. Por lo anterior, diseña herramientas tecnológicas y realiza seguimiento a informes técnicos para el mejoramiento de la calidad del servicio y el ejercicio del control social.

La página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos diseñada por la Veeduría Distrital, es una herramienta tecnológica que pone a disposición de las entidades del Distrito, un espacio adecuado a través del cual pueden compartir información y experiencias relacionadas con el servicio a la ciudadanía, realizar la publicación de sus informes de PQRS mensuales, presentar requerimientos a la Veeduría Distrital en temas relacionados con la estrategia Lenguaje Claro - Comunicación para la Gente, entre otros.

Uno de los módulos de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, como se menciona anteriormente, fue diseñado para que las entidades del Distrito realicen la publicación de los informes mensuales de PQRS de manera automática, que les permita obtener estadísticas sobre dichas peticiones y dar cumplimiento con la normatividad establecida. En el presente documento se pone a disposición de los servidores, especialmente aquellos pertenecientes a las áreas de servicio al ciudadano que tienen la responsabilidad de elaborar y presentar este informe estadístico mensual, una guía que ilustre el paso a paso para realizar el cargue de esta información y así generar el informe en el módulo de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Lo anterior, contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad, elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

1. Contexto

De acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 4 del Decreto Distrital 371 de 2010 en donde se señala que: "*las entidades del Distrito deben garantizar e/ registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad"*, se pone a disposición de las entidades del Distrito, un módulo en

la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para la presentación de este informe mensual.

La Secretaría General como entidad administradora del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, es quien provee la información para la elaboración de los informes mensuales de PQRS, remitiendo a través de correo electrónico durante los primeros 5 días hábiles del mes, las bases de datos de peticiones del mes correspondiente, a cada una de las entidades con el fin de que éstas puedan realizar el cargue de dicha base en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Una vez recibida esta información, las entidades de acuerdo con lo señalado en la Circular Conjunta No. 006 de 2017 suscrita por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, deben realizar el cargue de la base de datos de peticiones durante los **15 primeros días hábiles del mes**, para así generar las gráficas y estadísticas correspondientes.

Con el fin realizar un proceso de cargue de información correcto y eficaz, así como de aclarar las diferentes dudas en relación con esta actividad, a continuación, se detalla el paso a paso a seguir.

2. Proceso de cargue de los informes mensuales de PQRS

Con el fin de dar cumplimiento con los señalamientos del Decreto Distrital 371 de 2010, relacionados con la presentación del informe mensual de PQRS por parte de las entidades distritales a la Secretaría General y la Veeduría Distrital, se discriminan a continuación cada uno de los pasos a seguir para el cargue de la información correspondiente en el módulo de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos:

1.1 Paso 1: Renombrar base de datos (Excel)

Una vez recibida por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la base de datos de peticiones del mes, usted debe renombrar el archivo usando la siguiente estructura de nombre: INFORME PQRS NOMBRE DE SU ENTIDAD MES AÑO. Por ejemplo para el mes de abril de 2020, la Secretaría Distrital de Ambiente deberá renombrar el archivo de la siguiente forma: INFORME PQRS SECRETARIA DE AMBIENTE ABRIL 2020[1].

Para realizar este paso, es absolutamente necesario abrir el archivo Excel dar click en la opción *"Archivo"* ubicado en la parte superior izquierda, posteriormente encontrará la opción *"Guardar como"*, luego deberá seleccionar la carpeta y/o ubicación dentro de su equipo de cómputo donde guardará la base de datos, y en la casilla *"Nombre de archivo"* de la ventana que se desplegará, deberá indicar el nombre con la estructura mencionada anteriormente y finalmente dar click en *"Guardar"*.

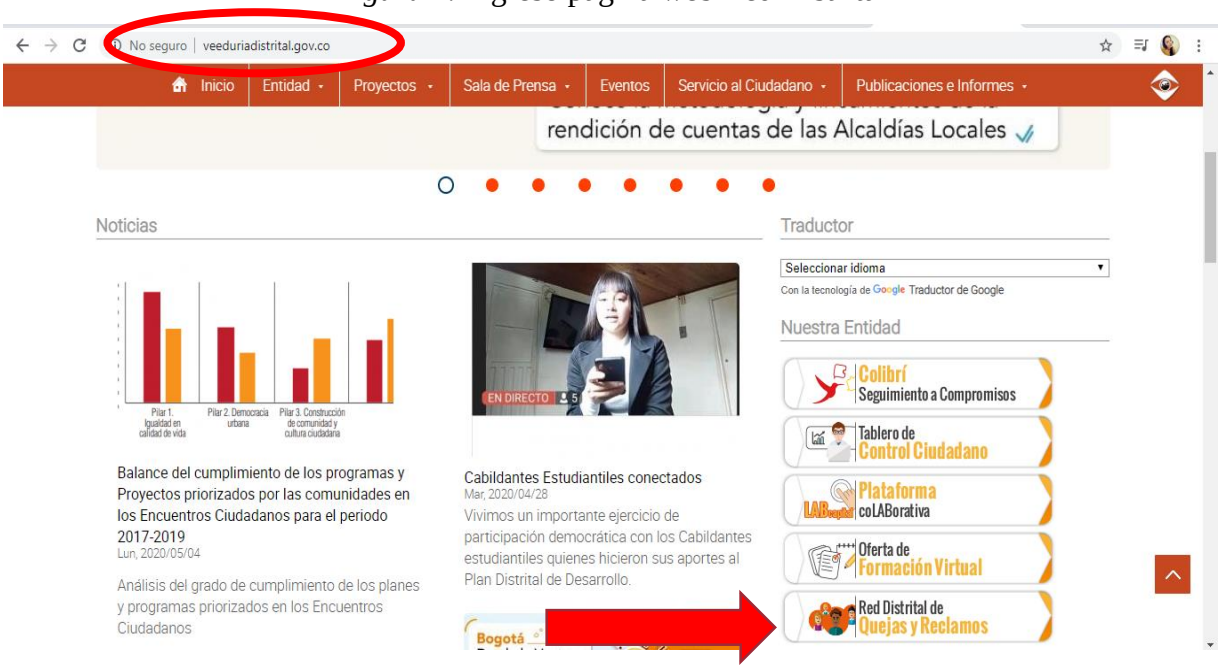
[1] En el punto 3 del presente documento puede encontrar una lista de nombres de las entidades para que pueda usar el correcto al renombrar el archivo.

1.2 Paso 2: Ingreso página web Red Distrital

Usted deberá contar con un usuario y contraseña para el ingreso a la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. En caso de no tener esta información, deberá enviar un correo a serviciociudadanía@veeduriadistrital.gov.co y realizar la solicitud, suministrando la siguiente información: nombre completo, correo electrónico y entidad a la cual pertenece.

Por el contrario, si usted ya cuenta con dicha información, puede ingresar a la página web a través del siguiente enlace: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/# o, ingresando a la página principal de la Veeduría Distrital y dar click en el ícono de la Red:

Figura 1. Ingreso página web Red Distrital



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Seguido, encontrará el home de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos donde usted podrá acceder usando su usuario y contraseña:

Figura 2. Acceso

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

1.3 Paso 3: Subir base de datos

Una vez haya ingresado a la página web de la Red, encontrará una serie de actividades en el menú principal (*ver figura 3)* con las cuales podrá interactuar. Para el caso puntual del cargue del informe de PQRS, deberá dar click en la opción *"Subir SDQS"*. Posteriormente encontrará la opción para cargar el archivo Excel suministrado por la Secretaría General:

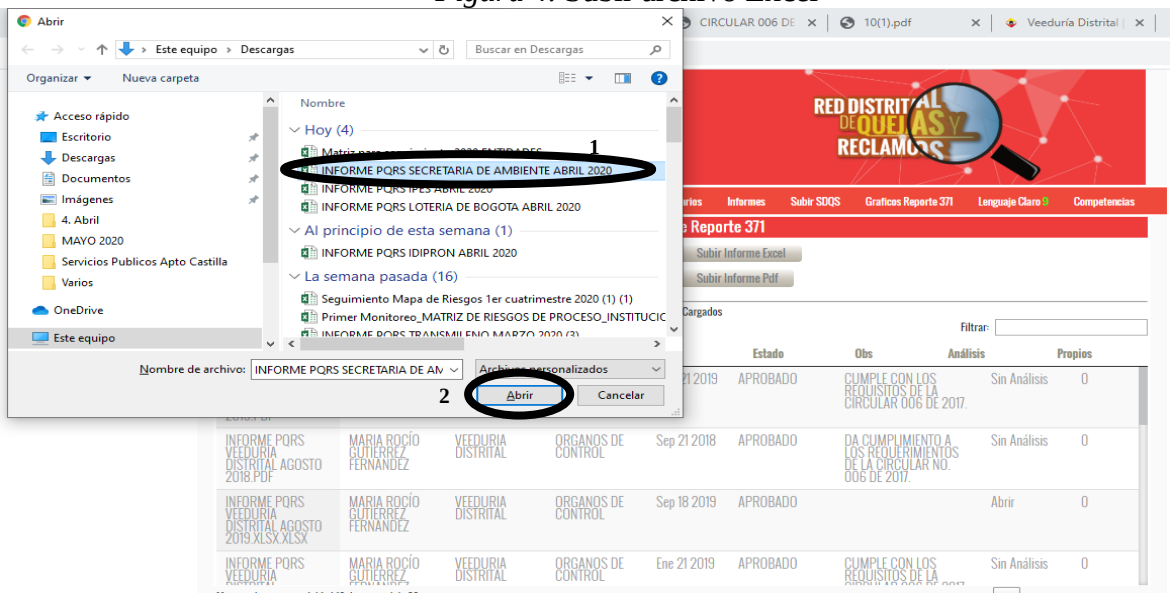
Figura 3. Selección archivo Excel

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Usted cuenta con una única opción para cargar la base de datos (Excel) suministrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en la página web.

Al dar click en el botón *"Seleccionar archivo"* (*ver figura 3)*, se desplegará una ventana que le permitirá ubicar el Excel en su equipo de cómputo, para luego ser cargado usando el botón *"Abrir"*.

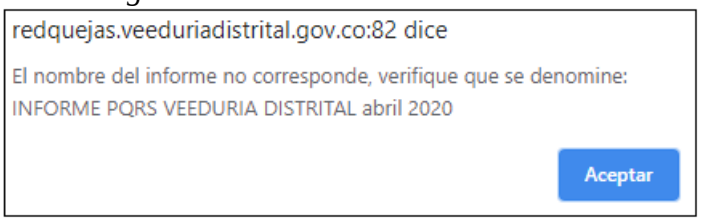
Figura 4. Subir archivo Excel



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Recuerde que el nombre del archivo debe guardar la estructura indicada en el paso 1 del proceso de cargue descrito en este instructivo; de no ser así, aparecerá un cuadro de texto como el que ilustra la figura 5, por lo que deberá nuevamente seleccionar el archivo que esté correctamente nombrado y continuar el procedimiento.

Figura 5. Cuadro error nombre archivo



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Finalmente, una vez seleccionado el archivo deberá dar click en el botón *"Subir Informe Excel"* para terminar el paso 3 del proceso de cargue. Si el archivo no presenta ningún inconveniente con el nombre o la extensión, aparecerá el siguiente mensaje:

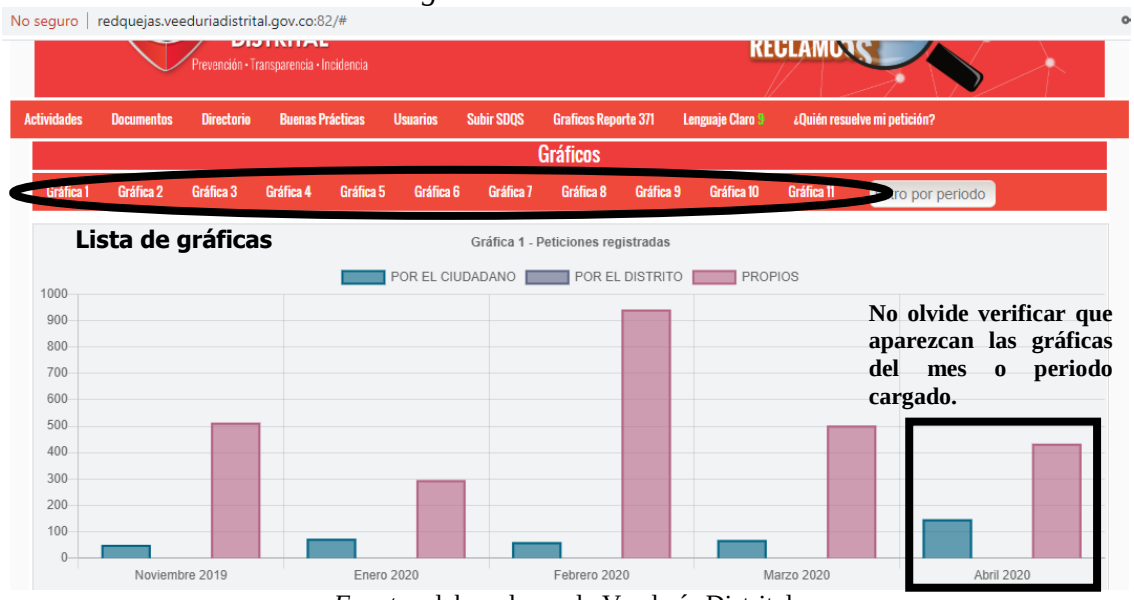
Figura 6. Cargue correcto del archivo Excel

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

1.4 Paso 4: Validación cargue base de datos

El paso 4 inicia con la validación de los gráficos generados por el módulo al realizar el cargue de la base de datos, estos gráficos evidencian el comportamiento de las peticiones registradas y servirán como insumo para la elaboración del análisis del informe. Para esto, deberá dirigirse al menú principal (*ver figura 3)* y dar click en la opción *"Gráficos Reporte 371"* y a continuación, encontrará una lista de gráficas que podrá visualizar una a una haciendo click sobre cada opción:

Figura 7. Gráficas informe



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Es importante mencionar que el alcance del informe, corresponde a los momentos de gestión de peticiones de mayor relevancia para la ciudadanía entre los que se encuentran: ***el registro*** (creación de la petición), ***traslados y respuestas definitivas***, realizadas a través de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas o de los sistemas de gestión documental (en los casos que no hay interoperabilidad).

En este entendido, la gestión referida a solicitudes de ampliación, aclaración, cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones que, si bien es gestión realizada al interior de la entidad, no se reflejará en el informe, pues se encuentra por fuera del alcance.

Es importante anotar que, dependiendo de cada capítulo, los totales serán diferentes según el momento de gestión:

Momento de gestión	*Significado del momento*	*Sección del informe*
Registro	Peticiones que fueron creadas por un ciudadano y dirigidas directamente a alguna entidad. También aplica para aquellas que fueron creadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, bien sea por un funcionario o por Web Service. No incluye peticiones recibidas por traslado.	1. Peticiones Registradas
		2. Canal de interacción
		3. Participación por tipologías
		8. Participación por localidad.
		10. Participación por tipo y calidad de requiriente.
Respuesta definitiva	Peticiones que fueron cerradas en el Sistema mediante "Respuesta definitiva", bajo el entendido que corresponde a respuesta de fondo a la solicitud.	4. Subtemas por período
		6. Peticiones cerradas en el mismo período / otros períodos
		7. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y tipología
Traslado	Peticiones que fueron trasladadas a otras entidades mediante "Trasladar" o "Asignar-trasladar".	5. Peticiones trasladadas por no competencia

A continuación, se detalla el contenido de la información que cada una de las gráficas refleja:

<u>Gráfica 1: Peticiones registradas</u>
Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 371 de 2010, pues presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.

Lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó a Bogotá te escucha, será lo reportado como Sistemas propios y corresponde al incumplimiento del Decreto. **NO** se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.

<u>Gráfica 2: Canal de interacción</u>
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición. **NO** se presenta lo recibido

por traslado de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

Gráfica 3: Participación por tipologías
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición. **NO** se presenta lo recibido por traslado de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

Gráfica 4: Subtemas por período
En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones. Se utilizan las respuestas definitivas pues se espera que la clasificación de éstas sea adecuada, considerando que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario y se cierra la petición.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

Gráfica 5: Peticiones trasladadas por no competencia
En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores. Además, si una misma petición fue trasladada a varias entidades (por ser de competencia de diferentes entidades), se presentarán varios traslados, a pesar de ser un único número de petición.

Gráfica 6: Peticiones cerradas en el mismo período / otros períodos
En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Se utiliza exclusivamente el momento de respuesta en esta sección, pues es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la ciudadanía. **NO** incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, entre otros, pues supera el alcance del informe.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

Gráfica 7: Tiempo promedio de respuesta por Dependencia y Tipología
En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

Gráfica 8: Participación por localidad
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición. **NO** se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Gráfica 9: Participación por estrato
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato. **NO** se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

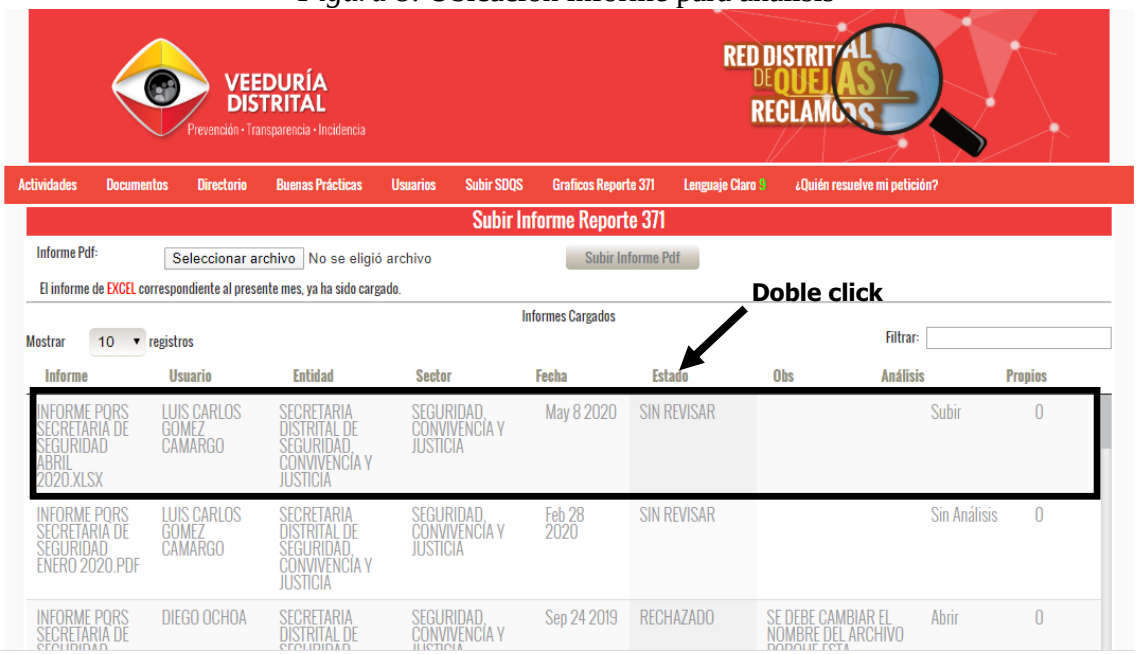
Gráfica 10 y 11: Participación por tipo y calidad de requiriente
En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el tipo y la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad. **NO** se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

Es importante que verifique que las gráficas correspondientes al mes que está cargando aparezcan en pantalla, esto debido a que muchas veces la base de datos remitida por la Secretaría General trae algunas inconsistencias de estructura que imposibilitan la generación de los gráficos. De no visualizar las gráficas del mes correspondiente al cargado, deberá informar a través de un correo electrónico enviado a serviciociudadanía@veeduriadistrital.gov.co para que se haga la revisión correspondiente.

1.5 Paso 5: Análisis del informe

Una vez revisada la información de las gráficas, deberá regresar al menú principal y dar click en la opción *"Subir SDQS",* para elaborar el análisis correspondiente que es absolutamente necesario incluir para que el informe sea aprobado por la Veeduría Distrital. Para ubicar el informe que acaba de subir, deberá organizar la información cargada haciendo doble click en la opción *"Estado"*; allí quedarán ubicados en las primeras filas, los informes que no han tenido revisión y que describen en la columna Estado el siguiente mensaje: *"Sin revisar".* Tenga en cuenta que el informe al que vaya a agregar el análisis sea el del mes correspondiente, esto lo puede verificar en la información registrada en la primera columna denominada "Informe":

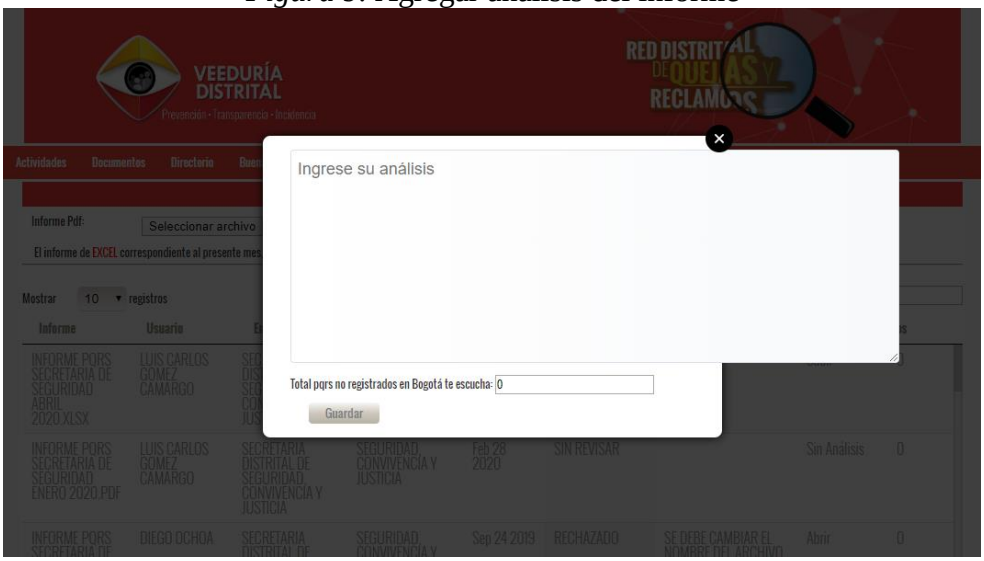
Figura 8. Ubicación informe para análisis



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Una vez ubicado el informe, dé click en la opción *"subir"* de la columna Análisis y aparecerá la siguiente ventana:

Figura 9. Agregar análisis del informe



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Usted cuenta con esta opción para agregar una descripción de lo que está sucediendo en su entidad con la gestión de las peticiones (comportamiento), los planes de mejoramiento y demás actividades

relacionadas con el servicio que se brinda a la ciudadanía en su entidad. Como lo mencionamos anteriormente, es absolutamente necesario que se realice este análisis con el fin de conocer más de cerca la gestión de las peticiones y del servicio en las entidades distritales.

Para concluir con el paso de análisis y de las peticiones que se encuentran registradas en sus sistemas propios y no en el sistema Bogotá Te Escucha, mencione el número total de estas peticiones registradas durante el periodo de evaluación, en la casilla *"Total pqrs no registrados en Bogotá te escucha".* Finalice este procedimiento dando click en el botón *"guardar".*

3. Listado nombres entidades

De acuerdo con lo señalado en el paso 1 del proceso para el cargue de los informes, usted debe renombrar la base de datos remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para lo cual necesita conocer el nombre asignado a su entidad en la página web para que el Excel sea reconocido por la herramienta y logre ser cargado para generar el informe correspondiente.

A continuación, se detalla el listado de nombres para que pueda usar el indicado de acuerdo con la entidad a la cual pertenezca al renombrar su base de datos:

Tabla 1. Nombres entidades para el informe

Entidad	*Nombre para el informe*
CANAL CAPITAL	INFORME PQRS CANAL CAPITAL
CAPITAL SALUD EPS-S	INFORME PQRS CAPITAL SALUD
CONCEJO DE BOGOTA	INFORME PQRS CONCEJO DE BOGOTA
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	INFORME PQRS CVP
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	INFORME PQRS DADEP
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	INFORME PQRS DASCD
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAB - ESP	INFORME PQRS EAB ESP
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	INFORME PQRS ERU
FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP	INFORME PQRS FONCEP
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	INFORME PQRS FUGA
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	INFORME PQRS IDARTES
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	INFORME PQRS IDEP
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO- IDIGER	INFORME PQRS IDIGER
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	INFORME PQRS IDIPRON

Entidad	*Nombre para el informe*
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	INFORME PQRS IDPAC
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	INFORME PQRS IDPC
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	INFORME PQRS IDPYBA
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE- IDRD	INFORME PQRS IDRD
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	INFORME PQRS IDT
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	INFORME PQRS IDU
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL- IPES	INFORME PQRS IPES
JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS	INFORME PQRS JBB
LOTERIA DE BOGOTA	INFORME PQRS LOTERIA DE BOGOTA
METRO DE BOGOTA S.A.	INFORME PQRS METRO DE BOGOTA
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	INFORME PQRS OFB
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	INFORME PQRS SECRETARA DE MOVILIDAD
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	INFORME PQRS SECRETARIA DE AMBIENTE
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	INFORME PQRS SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	INFORME PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	INFORME PQRS SECRETARIA DE EDUCACION
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	INFORME PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	INFORME PQRS SECRETARIA DE HACIENDA
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	INFORME PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	INFORME PQRS SECRETARIA DE LA MUJER
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	INFORME PQRS SECRETARIA DE PLANEACION
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	INFORME PQRS SECRETARIA DE SEGURIDAD
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	INFORME PQRS SECRETARIA DEL HABITAT
SECRETARIA GENERAL	INFORME PQRS SECRETARIA GENERAL
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	INFORME PQRS SECRETARIA JURIDICA
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	INFORME PQRS SUBRED CENTRO ORIENTE
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	INFORME PQRS SUBRED NORTE
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	INFORME PQRS SUBRED SUR
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	INFORME PQRS SUBRED SUR OCCIDENTE
TERMINAL DE TRANSPORTES	INFORME PQRS TERMINAL DE TRASNPORTE

Entidad	*Nombre para el informe*
TRANSMILENIO S.A	INFORME PQRS TRANSMILENO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL	INFORME PQRS UAECD
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	INFORME PQRS UAECOB
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP	INFORME PQRS UAESP
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	INFORME PQRS UMV
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	INFORME PQRS UNIVERSIDAD DISTRITAL
VEEDURIA DISTRITAL	INFORME PQRS VEEDURIA DISTRITAL

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

No olvide que, al renombrar la base de datos, usted debe adicionar al nombre dado en la tabla anterior el mes correspondiente al periodo de cargue y el año (*Ver ejemplo página 5).*

Recomendaciones

1. Es importante tener presente que el módulo de presentación de los informes de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, fue diseñado y desarrollado sólo para aceptar la carga del archivo Excel correspondiente al mes vigente, es decir, si la carga a realizar corresponde a la del mes de febrero no se podrán cargar archivos del mes de enero o anteriores.

2. Es necesario que la entidad siempre esté atenta al correo electrónico registrado en la página web de la Red, ya que una vez realizado el proceso de revisión del informe por parte de la Veeduría Distrital, será a través de este medio que se comuniquen las observaciones correspondientes a la carga del informe, cuando este ha sido rechazado.

3. De igual forma, es necesario que antes de terminar el mes, se verifique nuevamente en la página de la Red si el estado de su informe es *"aprobado"* esto con el fin de que toda la información quede registrada en la página.

4. El espacio para incluir el análisis es una excelente oportunidad para que las entidades reflejen a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a la Veeduría Distrital y a la misma entidad, ese día a día que viven y toda la gestión que se realiza para buscar un constante mejoramiento del servicio.